BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukan Interpretasi dari diagram kartesius yaitu pada kuadran A terdapat 9 atribut yang tingkat layanannya masih belum memuaskan dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi terlebih dahulu oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Pada kuadran B terdapat 6 atribut yang harus dipertahankan oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Pada kuadran C terdapat 6 atribut yang dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh mahasiswa Jurusan Manajemen, sedangkan kualitas layanannya cukup baik. Pada kuadran D terdapat 15 atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa Jurusan Manajemen, tetapi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya memberikan layanan lebih atau sangat memuaskan.
2. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0.522 atau 52,2% berada pada range 0,51 – 065 dengan kriteria “Cukup Puas”.

5.2 Saran

Saran yang disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah mahasiswa Jurusan Manajemen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, agar tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen menjadi puas atau sangat puas, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perbaikan atribut – atribut yang menjadi prioritas utama pada kuadran A yaitu layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat, akses internet cepat,

dosen datang tepat waktu, sarana parkir memadai, toilet yang disediakan bersih, sirkulasi udara (ac) baik, lcd/tv dalam ruang kelas dengan kondisi baik, staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, staf mampu melayani mahasiswa dengan baik. Sehingga dengan memperhatikan atribut – atribut yang dianggap penting akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Selain terus memberikan pelayanan yang baik Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi yang ada di kota Bandar lampung.